

# STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Ariya Purnamasari Dewi<sup>1</sup>, Wiwik Sudarwati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah, Jakarta  
Jl. Cempaka Putih Tengah No. 27, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510

\*ariya\_dewi@yahoo.com

## ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan daya saing, Program studi teknik industri perlu melakukan evaluasi diri. Salah satu langkah yang harus dilakukan dalam evaluasi diri adalah mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan yang ada pada program studi teknik industri UMJ. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan mahasiswa program studi teknik industri umj terhadap proses Pendidikan yang ada di program studi Teknik Industri UMJ serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dan Importance-Performance Analysis (IPA). Metode survey dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang berisi atribut dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Sedangkan IPA ini merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Dimana hasil Interpretasi terhadap kinerja program studi ditampilkan pada sebuah grafik yang memiliki empat kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja program studi yang dinilai. Hasil penelitian ini adalah identifikasi atribut-atribut pengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, persentase kepuasan dan ketidakpuasan dari setiap atribut, dan rumusan strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada kelompok input-proses-output.

**Kata kunci:** Kepuasan mahasiswa, strategi, Importance-Performance Analysis (IPA)

## ABSTRACT

*In an effort to improve competitiveness, the Industrial Engineering Study Program needs to conduct a self-evaluation. One of the steps that must be taken in self-evaluation is to find out the students' satisfaction with the education process in the UMJ Industrial Engineering study program. The purpose of this research is to analyze the satisfaction of students of the UMJ Industrial Engineering study program in the education process in the UMJ Industrial Engineering study program and strategies that can be done to increase student satisfaction. The method that used in this study is the survey method and Importance-Performance Analysis (IPA). The survey method was carried out by distributing questionnaires containing attributes of the 5 dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. Whereas this IPA is a multi-attribute model and can be used to analyze organizational performance. Where the results of the interpretation of the performance of the study program are displayed on a graph that has four quadrants, namely Quadrant A, Quadrant B, Quadrant C, and Quadrant D. Each quadrant shows the performance of the study program being assessed. The results of this study are the identification of attributes measuring student satisfaction with the educational process, the percentage of satisfaction and dissatisfaction of each attribute, and the formulation of strategies that must be carried out to increase student satisfaction in the input-process-output group.*

**Keywords :** Student satisfaction, strategy, Importance-Performance Analysis (IPA)

## **1. PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa Pendidikan. Menurut data Direktorat jendral Kelembagaan IPTEK dan DIKTI tahun 2016, jumlah Perguruan Tinggi Swasta (PTS )di Indonesia sebanyak 3940 PTS, dan jumlah Perguruan Tinggi Negeri sebanyak 372. Jumlah tersebut dari tahun ke tahun semakin meningkat, terutama untuk Perguruan tinggi swasta. Jumlah perguruan tinggi yang demikian besar menunjukkan bahwa tingkat persaingan atau kompetisi antar perguruan tinggi semakin ketat. Selain itu saat ini perguruan tinggi juga menghadapi tantangan global yang perlu direspon secara bijaksana. Tantangan tersebut yaitu Globalisasi ekonomi dan revolusi teknologi informasi atau yang saat ini banyak didengungkan dengan sebutan revolusi industri 4.0 (Effendi 2003).

Tidak hanya industri manufaktur, industri jasa termasuk perguruan tinggi pun terkena dampak dari adanya revolusi industri 4.0. Akibatnya terjadi pergeseran tuntutan masyarakat dan industri pengguna akan kompetensi lulusan perguruan tinggi yang memiliki knowledge dan skill yang sesuai dengan era saat ini. Salah satu cara untuk dapat bersaing atau berkompetisi dengan perguruan tinggi yang lain adalah dengan meningkatkan kompetensi lulusan melalui peningkatan kualitas proses Pendidikan yang terdiri dari kualitas standar ketenagaan, isi, sarana dan prasarana, pengelolaan, penilaian, proses dan pembiayaan (Raharjo 2012).

Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Jakarta telah berdiri sejak tahun 1974. Walaupun usianya yang sudah cukup matang, program studi teknik industri UMJ perlu merespon perkembangan global dengan membenahi diri dalam peningkatan kualitas proses Pendidikan. Dalam upaya evaluasi diri, prodi teknik industri telah memiliki gugus kendali mutu atau GKM dimana GKM ini telah melakukan fungsinya dengan menyelenggarakan evaluasi proses belajar mengajar yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada mahasiswa untuk menilai proses belajar mengajar yang dilakukan oleh dosen. Namun evaluasi tersebut belum menyeluruh hingga ke kurikulum atau proses Pendidikan secara keseluruhan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa

terhadap proses Pendidikan yang telah berjalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui posisi proses Pendidikan saat ini sesuai dengan persepsi mahasiswa. Hasil Analisa kepuasan mahasiswa akan dievaluasi untuk menyusun strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan program studi teknik industri UMJ.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan;
2. Menganalisis kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan;
3. Merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa program studi Teknik Industri UMJ terhadap proses Pendidikan

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Proses Pendidikan**

Proses pendidikan merupakan kegiatan memobilisasi segenap komponen pendidikan oleh pendidik terarah kepada pencapaian tujuan pendidikan. Bagaimana proses pendidikan itu dilaksanakan sangat menentukan kualitas hasil pencapaian tujuan pendidikan. Kualitas proses pendidikan menggejala pada dua segi, yaitu kualitas komponen dan kualitas pengolaannya. Kedua segi tersebut satu sama lainnya saling bergantung. Walaupun komponen-komponennya cukup baik, seperti tersedianya sarana-prasarana serta biaya yang cukup, jika tidak ditunjang dengan pengelolaan yang handal maka pencapaian tujuan tidak akan tercapai secara optimal. Demikian pula bila pengelolaan baik tetapi di dalam kondisi serba kekurangan, akan mengakibatkan hasil yang tidak optimal. Proses Pendidikan dapat diartikan sebagai penyelenggaraan akademik.

Penyelenggaraan akademik dimulai dengan input yang meliputi: standar akademik, yaitu kesesuaian tingkat mutu kuliah dengan tujuannya, keterbaruan kurikulum, serta sejauhmana pencapaian tujuan kurikulum. Selanjutnya, dalam proses penyelenggaraan akademik meliputi mutu pembelajaran merupakan mutu dan motivasi dosen, attractiveness dan relevansi mata kuliah, keefektivan metode pembelajaran, manajemen perkuliahan, tanggapan mahasiswa serta

kemampuan mata kuliah dalam mengembangkan pengetahuan mahasiswa, pemahaman atau kompetensi yang diperlukan untuk tingkatan yang dibutuhkan. Mutu dukungan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen yang dilaksanakan oleh unit layanan akademik dan prasarana administrasi. Output dari penyelenggaraan akademik ini, diantaranya adalah tingkat pencapaian mahasiswa yang merupakan hasil penilaian formal, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemajuan studi dan tingkat pencapaian lulusan (alumni) dalam memperoleh pekerjaan beserta penghargaannya.

## 2.2 Kepuasan Pelanggan

Engel, Blackwell dan Miniard (1995:273) mendefinisikan kepuasan sebagai "a post-consumption evaluation that a chosen alternative at least meets or exceeds expectations". Selanjutnya Mowen dan Minor (1998:419) mengartikan kepuasan sebagai "consumer satisfaction is defined as the overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a post-choice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using/consuming it".

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Siapa pun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir (Irawan 2003 diacu dalam Romadhani 2005).

Secara umum pelanggan dibagi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah bagian dari perusahaan atau karyawan perusahaan. Pelanggan eksternal adalah pihak-pihak yang bukan merupakan bagian dari perusahaan tetapi terkena dampak kegiatan perusahaan (Agisty 2003 diacu dalam Romadhani 2005).

Menurut Kotler (1997:40) kepuasan pelanggan adalah "...a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome)

in relations to person's expectation"- perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Selanjutnya Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacamlangkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi

### 2.2.1 Faktor-faktor yang Mengukur Kepuasan

#### a. Harapan

Menurut Kotler (2003), mengemukakan bahwa konsumen membentuk suatu harapan akan nilai suatu produk dan bertindak berdasarkan hal itu. Kenyataan suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai pelanggan tentang pengaruh kepuasan dan kemungkinan untuk kembali membeli produk tersebut. Ada dua sumber yang membentuk harapan yaitu sumber eksternal (klaim promosi, informasi dari mulut ke mulut, badan resmi, aspek produk seperti harga, kemasan, ketersediaan, merek, store image, dan iklan/metode, format, frekuensi) dan sumber internal yaitu dari diri sendiri (pengalaman dan kebutuhan).

Robertson dan Kassarian (1991) mendefinisikan harapan sebagai kepercayaan bahwa suatu respon yang diberikan akan diikuti dengan beberapa kejadian. Kejadian tersebut bisa bersifat positif atau negatif. Harapan bersumber dari ingatan terhadap pengalaman yang aktual, persepsi, kesimpulan dari pengalaman yang berkaitan (seperti mencoba produk lain) dan informasi dari yang lain. Konsumen berharap lebih sedikit dari produk yang harganya murah dibandingkan dari produk yang mahal. Konsumen diasumsikan memiliki kebebasan dalam menerima produk yang ada.

#### b. Kinerja

Kotler (2003) mendefinisikan kinerja sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kinerja

suatu produk harus dapat dirasakan oleh pelanggan dan usaha perbaikan kinerja tersebut harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan, peningkatan kualitas hanya berarti bila dirasakan oleh para pelanggan.

**c. Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Rangkuti (2002), tujuan manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan tertentu. Karena erat kaitannya dengan pelanggan, maka tingkat kualitas pelayanan dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Pelanggan dalam menilai kualitas jasa/pelayanan menggunakan lima dimensi (Zeithaml et al. 1990), yaitu :

**1) Reliability**

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa/pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat, dan dapat diandalkan. Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu ; konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan secara tepat semenjak pertama dan memenuhi janjinya.

**2) Responsiveness**

Respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan serta penanganan keluhan dengan cepat tanggap.

**3) Assurance**

Berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi :

- Kompetensi (Competence), artinya keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam melakukan pelayanan
- Kesopanan (Courtesy), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap karyawan
- Kredibilitas (Credibility), berhubungan dengan hal yang menumbuhkan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan lainnya.

**4) Empathy**

Adanya kesediaan dari karyawan untuk peduli, memberikan perhatian khusus yang bersifat pribadi, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi :

- Akses (Access), yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan
- Komunikasi (Communication), merupakan kemampuan menyampaikan
- Memahami pelanggan (Understanding the customer), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan

**5) Tangibles**

Kualitas jasa yang ditentukan dengan melihat penampilan fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang ada. Menurut Han dan Leong diacu dalam Sinaga (2003), dimensi ini merupakan dimensi yang pertama kali disadari oleh pelanggan dan menjadi hal paling penting, sehingga kekurangan atau keburukan dari dimensi ini akan cepat terlihat. Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa lebih bersifat intangible dan immaterial. Kedua, produksi jasa dilakukan saat konsumen berhadapan dengan karyawan/petugas sehingga pengawasan kualitas dilakukan segera. Ketiga, produk yang dibentuk ditentukan ketika terjadi interaksi antara konsumen dan karyawan/petugas (Rangkuti 2002).

**2.2.2 Teori Kepuasan (The Expectancy Disconfirmation Model)**

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the expectancy disconfirmation model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (product performance). Produk akan berfungsi sebagai berikut:

- a) Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (positive disconfirmation). Jika ini terjadi, maka konsumen akan merasa puas.
- b) Produk berfungsi sebagai yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai konfirmasi sederhana (simple confirmation). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, dan produk tersebut pun tidak mengecewakan

konsumen, sehingga konsumen akan memiliki perasaan netral.

- c) Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif (negative disconfirmation). Produk yang berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan kekecewaan, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (performance expectation), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen (actual performance) sebenarnya adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut (Sumarwan 2003).

### 2.2.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan

Menurut Irwan (2002) terdapat lima komponen yang mendorong kepuasan pelanggan, antara lain:

#### 1. Kualitas produk

Kualitas produk mencakup enam elemen yaitu Performance, Durability, Feature, Reliability, Consistency, dan Design.

#### 2. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar dalam industri ritel. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi.

#### 3. Kualitas pelayanan

Salah satu konsep service quality adalah servqual sangat tergantung dari tiga faktor, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Berdasarkan konsep servqual, komponen ini mempunyai banyak dimensi, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

#### 4. Faktor emosional

Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya.

#### 5. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan makin puas apabila relatif

mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan

### 2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Rangkuti (2002), metode pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode survei. Pengukuran dilakukan dengan cara berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapan terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang dihadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan saran-saran perbaikan.
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen

### 2.4 Teknik Importance-Performance Analisis (IPA)

Teknik Importance-Performance Analisis (IPA) dikemukakan oleh Martilla & James (1977) dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing (Algifari, 2015). Martilla dan James (1977) memperkenalkan Importance-Performance Analysis (IPA) yang merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik yang memiliki empat kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai.

Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Akan tetapi, perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk

memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (concentrate here).

Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan (keep up the good work).

Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk atribut ini. Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (low priority).

Kuadran D menggambarkan wilayah atribut yang memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, daerah ini disebut daerah berlebihan (possible overkill). Gambar 1 berikut ini merupakan bentuk asli dari diagram derajat kartesius model IPA yang dikembangkan oleh Martilla dan James.

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

Gambar 1. Kuadran Model Importance-Performance Analysis

Sumber : Martilla, J and James.J (1977). Importance-Performance Analysis. Journal Marketing

## 2.5 Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan

Terdapat berbagai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono 1998) antara lain :

### 1. Relationship marketing

Hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berlanjut setelah penjualan selesai dimana perusahaan berupaya untuk menjalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus. Dalam pelaksanaannya perlu dibentuk data base pelanggan yang berisi nama, frekuensi, dan jumlah pembelian.

### 2. Superior customer service

Strategi ini dilakukan dengan cara menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan pesaing. Penerapan strategi ini memerlukan dana yang besar, SDM yang andal, dan usaha yang gigih sehingga perusahaan membebaskan harga yang tinggi pada jasanya namun akan terdapat pelanggan yang tidak berkeberatan dengan keadaan ini. Perusahaan yang memberikan pelayanan ini akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang pesat.

### 3. Unconditional guarantees

Strategi memberikan jaminan yang dirancang dengan tujuan untuk meringankan risiko atau kerugian pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini pada akhirnya akan berguna untuk penyempurnaan kualitas jasa dan akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik.

### 4. Penanganan keluhan yang efektif

Strategi perusahaan dalam menangani keluhan yang dimulai dengan proses identifikasi dan menentukan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Aspek yang penting dalam menangani keluhan yaitu empati/perhatian, cepat tanggap perlakuan yang adil dan wajar dalam memecahkan suatu masalah, dan kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan.

### 5. Peningkatan kinerja perusahaan

Perusahaan menerapkan strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan mengenai komunikasi, salesmanship, dan public relation kepada pihak manajemen dan karyawan. Selain itu, dengan membentuk tim kerja lintas fungsional sehingga diharapkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan akan meningkat.

### 6. Quality Function Deployment (QFD)

Upaya menterjemahkan kebutuhan pelanggan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan jasa dan produk sehingga perusahaan dapat mengutamakan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses. Melalui hal ini diharapkan tercapainya efektifitas yang maksimum

## 3. METODE

### a. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah cross sectional, dimana penelitian dilakukan hanya pada satu waktu tertentu (single period in time). Penelitian ini menghasilkan potret (snapshot) situasi pada saat tertentu. Sampelnya dipilih khusus untuk satu kali penelitian saja, namun cakupan data yang dikumpulkan tidak terbatas pada periode ketika penelitian diadakan (Purwadi 2000). Penelitian dilaksanakan di Kampus FT-UMJ Jl.Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat selama 4 bulan yakni dari bulan September 2019 hingga Desember 2019.

#### b. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa program studi teknik industri UMJ semester akhir yang masih berstatus mahasiswa (Angkatan 2015) dan alumni (lulusan) tahun 2018 dan 2019. Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik convenience sampling. Teknik sampling ini merupakan salah satu contoh pengambilan sampel secara sengaja (purposive sampling). Convenience sampling (sampling kemudahan) adalah sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dengan kata lain, sampel diambil atau terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Total sampel keseluruhan adalah 41 orang yang terdiri dari 26 mahasiswa aktif, 15 alumni TI-FTUMJ.

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang datanya dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Data penelitian terbagi atas dua bagian, yakni data primer dan sekunder. Untuk data sekunder meliputi jumlah mahasiswa tahun masuk 2015 dan alumni yang lulus tahun 2018-2019. Untuk Data primer mencakup penilaian harapan terhadap proses Pendidikan di program studi Teknik Industri UMJ. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang diberikan kepada responden mencakup penilaian persepsi, harapan (ekspektasi) dan tingkat kepentingan. Dimensi yang digunakan dalam penilaian kepuasan mahasiswa ini adalah Responsibility(keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Kepastian), empathy, dan Tangibel.

Pengolahan Data Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Microsoft

Excel dan SPSS 10.1 for Windows. Untuk pengelolaan data ada beberapa langkah yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mengontrol kualitas data, yakni:

(1) Uji validitas, yakni sejauhmana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai validitas instrumen penelitian ini adalah berkisar antara 0.321 hingga 0.734 ( $r > 0,3$ ) yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini cukup valid.

(2) Uji reliabilitas adalah sejauhmana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang-ulang (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap peubah-peubah penelitian ini dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha (Cr-Alpha), diperoleh koefisien Alpha yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini cukup reliabel dimana pengujian menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.9947 ( $\alpha = 0,6$ ).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert baik untuk mengukur harapan maupun kinerja. Untuk mengukur harapan ( $Y_i$ ) digunakan skala lima (5), yaitu: a. 5 = Sangat Penting b. 4 = Penting c. 3 = Cukup Penting d. 2 = Kurang Penting e. 1 = Tidak Penting

Untuk mengukur kinerja ( $X_i$ ) pada atribut kualitas pelayanan digunakan skala 5 (lima) tingkat, yaitu: a. 5 = Sangat Baik b. 4 = Baik c. 3 = Cukup Baik d. 2 = Kurang Baik e. 1 = Tidak Baik

#### (3) Analisis Data

Untuk menjawab tujuan 1, yakni mengidentifikasi atribut-atribut yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan digunakan pengelompokan atribut ke dalam lima dimensi pelayanan jasa yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Zeithaml et al. 1990).

Untuk menjawab tujuan 2, yakni menganalisis kepuasan mahasiswa PSTI UMJ terhadap proses pendidikan digunakan teori the expectancy disconfirmation model, yaitu dengan membandingkan harapan contoh (performance expectation) dan kinerja dari atribut (actual performance). Apabila kinerja ( $X_i$ ) terhadap atribut tertentu sama dengan atau melebihi harapan ( $Y_i$ ) contoh maka dinyatakan

puas ( $X_i = Y_i$ ) dan apabila kinerja ( $X_i$ ) lebih rendah dari harapan ( $Y_i$ ) maka dinyatakan tidak puas ( $X_i < Y_i$ ) (Sumarwan 2003).

Untuk menjawab tujuan 3, yakni menganalisis kepuasan mahasiswa TIFTUMJ terhadap penyelenggaraan pendidikan digunakan teori the expectancy disconfirmation model, yaitu dengan membandingkan harapan contoh (performance expectation) dan kinerja dari atribut (actual performance). Apabila kinerja ( $X_i$ ) terhadap atribut tertentu sama dengan atau melebihi harapan ( $Y_i$ ) contoh maka dinyatakan puas ( $X_i = Y_i$ ) dan apabila kinerja ( $X_i$ ) lebih rendah dari harapan ( $Y_i$ ) maka dinyatakan tidak puas ( $X_i < Y_i$ ) (Sumarwan 2003).

Untuk menjawab tujuan 4 yakni merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa PSTI UMJ terhadap pembelajaran digunakan Diagram Kartesius (Supranto 2001) atau Importance-Performance Matrix Analysis (Rangkuti 2002). Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y, di mana X merupakan skor rata-rata dari kinerja seluruh atribut kualitas pelayanan dan Y merupakan rata-rata dari kepentingan seluruh atribut kualitas pelayanan. Perhitungan X dan Y diperoleh dari rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \dots\dots\dots (1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana : K = banyaknya atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Harapan $\bar{Y}$	A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
	C Prioritas Rendah	D Berlebihan
	$\bar{X}$	$\bar{X}$

Tingkat Kinerja

Karakteristik		Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	80%
	Perempuan	20%
Status	Alumni	37%
	Mahasiswa	63%
Asal wilayah/ domisili	Bekasi	27%
	Depok	5%
	Jakarta	66%
	Temanggung	2%
Uang saku per bulan	< Rp. 250.000,-	27%
	Rp. 250.000 - Rp. 500.000,-	39%
	> Rp. 500.000,-	34%

Tabel 1. Karakteristik Responden

Sumber : Diolah dari data primer



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a) Analisis Kepuasan Mahasiswa TI-FTUMJ

Berdasarkan penilaian responden secara keseluruhan, sebagian besar (73.2%) responden menyatakan puas terhadap atribut kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik, sedangkan sebanyak 34.1 persen responden menyatakan tidak puas terhadap kesesuaian kurikulum dengan visi TI-FTUMJ. Hal ini menunjukkan bahwa buku panduan akademik dianggap sebagai media informasi



kurikulum yang baik dan telah dilaksanakan, sedangkan untuk kesesuaian kurikulum dengan visi TI-FTUMJ dan kompetensi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik terutama terkait dengan materi dan pengembangan skill mahasiswa.

Pada dimensi Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru sebagian besar (78%) responden menyatakan puas terhadap atribut sistem penerimaan mahasiswa baru, sedangkan sebanyak 26.8 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru. Kondisi saat ini FTUMJ telah memiliki sistem penerimaan mahasiswa baru yang baik tetapi kinerja dari sistem penerimaan mahasiswa baru ini perlu dioptimalkan terutama terkait dengan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru, informasi program studi yang berdampak pada kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada calon mahasiswa baru.

Pada atribut Dosen sebagian besar (95.1%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa dosen TI-FTUMJ memiliki empaty yang tinggi terhadap mahasiswanya. Namun sebanyak 43.9 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Penggunaan peralatan audio-visual. Hal ini menandakan bahwa dosen TI-FTUMJ memang kurang dalam improvisasi pengajaran.

Pada atribut Proses Pembelajaran 100% responden menyatakan puas terhadap atribut, Ada daftar hadir kuliah. Wujud dari pelaksanaan proses belajar mengajar adalah adanya daftar hadir perkuliahan, dan hal tersebut telah berjalan dengan baik. Namun sebanyak 34.1 persen responden menyatakan tidak puas terhadap pelaksanaan responsi ( semester pendek ). Hal ini menandakan bahwa proses pelaksanaan responsi harus dievaluasi lebih lanjut, baik itu dalam hal soal ujian, pelaksanaan ujian, proses pendaftaran, hingga penilaian.

Untuk atribut Pembimbing Akademik 90.2% responden menyatakan puas terhadap atribut, Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik. Komunikasi 2 arah merupakan bentuk empaty dari dosen pembimbing akademik terhadap mahasiswanya. Namun sebanyak 24.4 persen responden menyatakan tidak puas terhadap peran dosen pembimbing akademik di luar bidang akademik. Hal ini terjadi karena sebagian besar

mahasiswa biasanya berkomunikasi dengan dosen PA hanya dalam hal akademik saja. Tidak semua siswa berkomunikasi di luar bidang akademik.

Sedangkan pada atribut Fasilitas Ruang Kuliah 82.9% responden menyatakan puas terhadap atribut kebersihan ruang kuliah. Sedangkan dalam hal kenyamanan ruang kuliah responden sebanyak 43.9 persen merasa tidak puas.

Pada atribut Praktikum 87.8% responden menyatakan puas terhadap atribut kebersihan ruang laboratorium. Tingkat kepuasan ini sesuai dengan harapan dan kinerja kebersihan.

Untuk atribut Perpustakaan 97.6% responden menyatakan puas terhadap atribut, kebersihan perpustakaan dan kecukupan penerangan di perpustakaan. Namun sebanyak 39 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kelengkapan koleksi bahan pustaka. Hal ini menandakan bahwa koleksi bahan pustaka harus diperbanyak dalam jumlah, variasi koleksi buku, proseding dan jurnal.

Atribut Evaluasi Hasil belajar, menyatakan 92.7% responden menyatakan puas terhadap atribut, Kesesuaian jadwal UTS dan UAS serta kemudahan penerbitan transkrip tiap semester. Namun sebanyak 14.6 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Sistem Penilaian (SIKAD). Sistem penilaian (SIKAD ) yang ada saat ini dinilai masih belum baik, karena masih banyak kekurangannya diantaranya nilai semester pendek terkadang belum masuk transkrip, hal ini disebabkan karena nilai semester pendek masih tersentral diinput oleh akademik, sehingga ada kemungkinan terselip. Selain itu konversi nilai juga masih belum bisa diinput oleh prodi, dan lain-lain.

Pada atribut Layanan Administrasi Pendidikan, 85.4%) responden menyatakan puas terhadap atribut, layanan di tingkat jurusan.. Namun sebanyak 24.4 persen responden menyatakan tidak puas terhadap layanan di tingkat jurusan. Ketidakpuasan tersebut bisa jadi karena lambatnya proses layanan atau kurangnya informasi. Sehingga layanan tersebut harus dievaluasi dan dilakukan perbaikan secara terus menerus.

Pada atribut Penyelesaian studi menunjukan 92.7% responden menyatakan puas terhadap atribut, Dosen pembimbing Kerja Praktek responsive dan Kecepatan dan

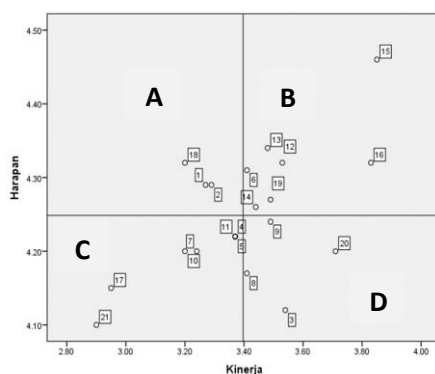
ketepatan layanan administrasi kerja praktek . Namun sebanyak 34.1 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas. Permasalahan kecepatan layanan merupakan harapan utama responden dan secara kinerja belum memenuhi sehingga responden tidak puas terutama layanan proses surat keterangan lulus.

Dari atribut Output 97.5%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme). Namun sebanyak 41.5 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris). Ketidakpuasan tersebut kemungkinan karena fasilitas dalam melatih kemampuan bahasa Inggris masih minim.

#### b) Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa TI-FTUMJ terhadap Proses Pendidikan

##### 1. Strategi Kelompok INPUT

Perumusan strategi untuk kelompok input memerlukan data harapan dan kinerja dari setiap pertanyaan (sub atribut) dalam atribut kurikulum, sistem penerimaan mahasiswa baru dan dosen. Dari ketiga atribut tersebut terdapat 21 pertanyaan yang akan diuraikan tindak lanjutnya berdasarkan kuadran.



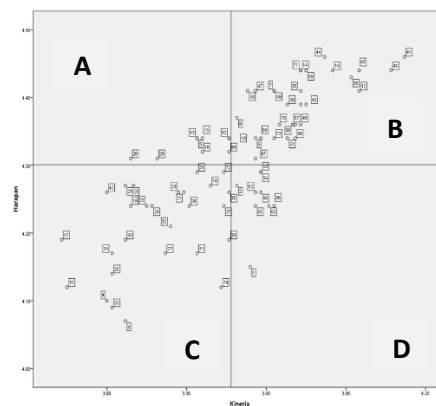
Gambar 2. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok INPUT

Berdasarkan diagram tersebut, strategi yang menjadi prioritas utama pada kelompok Input untuk ditindaklanjuti adalah Atribut Kurikulum (yaitu kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ dan kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan) dan Atribut

Dosen (yaitu upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran).

##### 2. Strategi Kelompok PROSES

Perumusan strategi untuk kelompok PROSES dirumuskan dengan pengolahan data harapan dan kinerja dari setiap pertanyaan (sub atribut) dalam atribut proses pembelajaran, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, praktikum, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi, penyelesaian studi. Dari kedelapan atribut tersebut terdapat 75 pertanyaan yang akan diuraikan tindak lanjutnya berdasarkan kuadran.



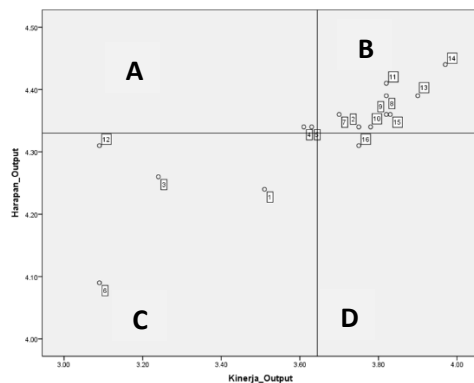
Gambar 3. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok PROSES

Strategi untuk tindak lanjut prioritas utamanya adalah (1) Atribut Proses Pembelajaran (yaitu sistem penilaian SIKAD, pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek, Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas). (2) Atribut Pembimbingan Akademik. (3) Atribut Praktikum (yaitu kompetensi Asisten Praktikum dan Kenyamanan ruang laboratorium). (4) Atribut Penyelesaian Studi (yaitu sosialisasi Kerja praktek, Penetapan waktu sidang Tugas Akhir, dan Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat Fakultas).

##### 3. Strategi Kelompok OUTPUT

Perumusan strategi untuk kelompok OUTPUT dirumuskan dengan pengolahan data harapan dan kinerja dari setiap pertanyaan (sub atribut) dalam atribut proses pembelajaran, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, praktikum, pembimbingan akademik, fasilitas ruang

kuliah, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi, penyelesaian studi.



Gambar 4. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok OUTPUT

Strategi untuk tindak lanjut prioritas utamanya adalah memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, dan kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll).

## 5. KESIMPULAN

- Hasil identifikasi atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan, adalah
  - Atribut kurikulum
  - Atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru
  - Atribut Dosen
  - Atribut Proses Pembelajaran
  - Atribut pembimbingan akademik
  - Atribut fasilitas ruang kuliah
  - Atribut Praktikum
  - Atribut Perpustakaan
  - Atribut Layanan administrasi
  - Atribut evaluasi hasil belajar
  - Atribut Penyelesaian studi
  - Atribut output
- Analisis kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan sebagai berikut :

No.	Atribut	Kepuasan		Ketidakpuasan	
		%	Sub atribut	%	Sub atribut
1	Kurikulum	73,2%	Kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik	34,1%	Kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FUMJ
2	Sistem PMB	78,0%	Sistem PMB	26,8%	Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru
3	Dosen	95,1%	Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan	43,9%	Penggunaan peralatan audio-visual
4	Proses Pembelajaran	100,0%	Adanya daftar hadir perkuliahan	34,1%	Pelaksanaan responsi (semester pendek)
5	Pembimbing Akademik	90,2%	Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik	24,4%	Peran Dosen pembimbing akademik di luar bidang akademik
6	Fasilitas Ruang Kuliah	82,9%	Kebersihan ruang kuliah	43,9%	Kenyamanan ruang kuliah
7	Praktikum	87,8%	kebersihan ruang laboratorium	51,2%	Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa
8	Perpustakaan	97,6%	Kebersihan perpustakaan	39,0%	Kelengkapan koleksi bahan pustaka
9	Evaluasi Hasil Belajar	92,7%	Kesesuaian jadwal US dan UAS	14,6%	Sistem penilaian SIKAD
10	Layanan Administrasi Pendidikan	85,4%	Layanan di tingkat Jurusan	24,4%	Layanan di tingkat Fakultas
11	Penyelesaian studi	92,7%	Dosen pembimbing kerja praktik responsif dan kecepatan serta ketepatan layanan administrasi kerja praktik	34,1%	Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas
12	Output	97,5%	Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme)	41,5%	Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris)

- Merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa program studi Teknik Industri UMJ terhadap proses Pendidikan berdasarkan prioritas :

### a) Strategi Kelompok INPUT

- Meninjau kembali kurikulum dengan visi TI-UMJ ( melihat keterkaitan antara visi, misi, tujuan, sasaran, kompetensi dengan kebutuhan matakuliah / kurikulum)
- Mengundang stakeholder dalam RAKER peninjauan kurikulum untuk memperoleh masukan tentang kebutuhan dunia kerja.
- Meninjau kembali kesesuaian kurikulum dengan kompetensi
- menerapkan strategi pembelajaran aktif (*active learning*). Dimana suasana pembelajaran dibuat menjadi interaktif, variatif, menyenangkan dan kondusif untuk belajar mahasiswa. Strategi-strategi yang dapat diterapkan yaitu: strategi *group resume*, *point counter point*, *snowballing*, *reading guide*, *modeling the way*, *Jigsaw learning*, *everyone is a teacher here*, *brainstorming*/elisitasi, *physical self assessment*, *problem solving* dan kolaborasi (Zaenal Abidin, 2005)
- Memperbaiki sikap Dosen serta menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa.

### b) Strategi Kelompok PROSES

- 1) Mengusulkan kepada fakultas teknik untuk memperbaiki sistem penilaian (SIKAD)
  - 2) Mengkaji komponen penilaian setiap mata kuliah antara tugas UTS dan UAS perlu disesuaikan dengan bentuk tugas dan soal ujian, dengan kompetensi yang diharapkan
  - 3) Semua komponen penilaian sudah diatur dan tertuang dalam SAP
  - 4) Mengaktifkan Dosen pembimbing Tugas Akhir dan Kerja praktek untuk memantau perkembangan mahasiswa bimbingannya dengan komunikasi dengan membuat jadwal bimbingan, jadwal target penyelesaian Tugas Akhir dan Kerja Praktek, serta membuat absen bimbingan dan memasukkannya dalam komponen penilaian pembimbing
  - 5) Membuat sistem penjadwal penggunaan ruang dengan lebih akurat dan sistematis (menggunakan aplikasi digitalisasi untuk menghindari double).
  - 6) Meninjau kembali rasio Dosen dan Mahasiswa, serta membagi jumlah mahasiswa ke Dosen pembimbing sesuai rasio
  - 7) Mengikutserakan Asisten dalam pelatihan kompetensi asisten
  - 8) Menghitung ulang daya tampung ruang Lab dan membuat proposal program pengembangan lab sesuai daya tampung.
  - 9) Melakukan sosialisasi kerja praktek, jadwal sidang Tugas akhir, dan membuat standar alur proses penyerahan Ijazah.
- c) Strategi Kelompok OUTPUT
- 1) Melaksanakan program Baitul Arqom untuk Mahasiswa sebagai upaya peningkatan akhlak yang baik serta penerapan disiplin dalam proses pembelajaran.
  - 2) Mengadakan pelatihan pengoperasian berbagai aplikasi yang dibutuhkan di dunia kerja serta memberikan tugas kuliah dengan pemanfaatan teknologi informasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Zaenal, 2005. "Strategi Pembelajaran Di Perguruan Tinggi (Optimalisasi Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta)" SUHIF, vol. XVII, No. 01/Mei2005: 75-85.
- Effendi, Sofian. 2003. "Pengelolaan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Global."
- Irwan H. 2002. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Nurkhin, Kardoyo dan Ahmad. 2016. "Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi," no. 2010: 164–75.
- Raharjo, Sabar Budi. 2012. "Evaluasi Trend Kualitas Pendidikan Di Indonesia Sabar." Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan, 511–32.
- Rangkuti F. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Septiyaningrum, Andita Dina. 2018. Pengaruh Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Di Laboratorium Mini Hospital Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiono, Luky Susilowati dan Pandji. 2017. "Analisis Kepuasan Proses Belajar Mengajar Konsumen Pendidikan Tinggi Luky Susilowati Dan Pandji Sugiono."
- Sumarwan U. 2003. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Wibisono, Susilo. 2012. "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Berbasis Simulasi Menggunakan Importance Performance Analysis ( Studi Pada Kelas Psikologi Eksperimen )." Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expectations. New York : The Free Press.
- <https://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/statistik-5/>
- [are-us-chemist.blogspot.com/2011/11/ tujuan-dan-proses-pendidikan.html](http://are-us-chemist.blogspot.com/2011/11/tujuan-dan-proses-pendidikan.html)